

Centrale Cliëntenraad (CCR)

28 augustus 2019

BULLETIN NUMMER 2019-06

Update Klachtenfunctionaris (KF) en Cliëntenvertrouwenspersoon (CVP)

Géanne Hogeterp (KF) en Manuele van Nieuwamerongen (CVP) hebben de CCR geïnformeerd over hun werkzaamheden. De klachtenfunctionaris ontving gedurende één jaar 46 klachten waar niet altijd bemiddeling voor nodig was. Klachten zijn zeer divers: facilitair, zorg, bejegening en communicatie. De meeste klachten die ingediend zijn bij de KF hebben betrekking op bejegening en communicatie. Verder zijn er geen duidelijke trends te ontdekken.

De CVP ontving gedurende één jaar 34 meldingen waarbij een luisterend oor of hulp bij een klachtenprocedure is verleend. De meeste meldingen aan de CVP betreffen:

- zorg en begeleiding (somatische zorg, diagnose, zorgplan, medicatie, gebrek aan aandacht of niet houden aan afspraken);
- verblijf (accommodatie, voeding, veiligheid, diefstal, hygiëne, voorzieningen);
- bejegening;
- organisatie, regels en financiën (geldbeheer, informatie).

Vanuit de CCR werden verschillende vragen gesteld die naar tevredenheid zijn beantwoord.

Tweede kwartaalrapportage 2019 Kwaliteit & Veiligheid

De Manager Kwaliteit & Veiligheid heeft de kwartaalrapportage Kwaliteit & Veiligheid over het tweede kwartaal van 2019 toegelicht en diverse vragen over cijfers en aanpak beantwoord.

Verscherpt toezicht Amandelhof + Rapport Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)

De CCR heeft op 19 juli een persbericht van de Raad van Bestuur ontvangen m.b.t. het verscherpte toezicht op De Amandelhof. Op 19 augustus heeft de CCR het Rapport IGJ ontvangen m.b.t. De Amandelhof en De Tollekamp. Mede hierdoor heeft de Raad van Bestuur besloten de betreffende PG-afdeling af te bouwen en voor het eind van dit jaar te sluiten. Vervolgens zal de verbouwing plaatsvinden, waarna de afdeling heropend wordt en er weer nieuwe cliënten kunnen worden opgenomen. Naar aanleiding van het rapport en de maatregelen heeft er een uitgebreide bespreking plaatsgevonden met de CCR.

Evaluatie Veilig en Vertrouwd Werken en Sturen doen we Samen.

Naar aanleiding van de presentatie van de evaluatie met aanbevelingen tijdens de vorige overlegvergadering, geeft de CCR aan dat de geformuleerde aanbeveling op twee aspecten aandacht vragen:

1. Tevreden cliënt
2. Gezonde werkomgeving

Stand van zaken jaarplan en begroting CCR

Met betrekking tot de begroting van de CCR wordt de beschikbaarheid voor ambtelijke ondersteuning besproken. De CCR zal hiervoor een begrotingsvoorstel met onderbouwing voorleggen aan de Raad van Bestuur.

Vertrek Directeur Zorg

De Raad van Bestuur heeft de CCR geïnformeerd over het vertrek van de Directeur Zorg en de tijdelijke verdeling van zijn taken.

Digitale nieuwsbrief CCR

De CCR heeft op 3 juli een brief naar de Raad van Bestuur gestuurd, dat de CCR toch voornemens is de digitale nieuwsbrief CCR voort te zetten. De CCR blijft nl. van mening, dat informatie over de werkzaamheden en die van de lokale raden inclusief de nieuwsfeiten m.b.t. medezeggenschap van cliënten c.q. contactpersonen van cliënten een verantwoordelijkheid is van de cliëntenraden zelf. Omdat m.b.t. de communicatie aan cliënten en cliëntenraadsleden verschil van inzicht blijft bestaan, is er besloten dat een delegatie van de CCR eind september opnieuw in gesprek gaat met de Raad van Bestuur.

Chris van Tilborg
Secretaris Centrale Cliëntenraad

Mocht u vragen en/of opmerkingen hebben naar aanleiding van dit bulletin of anderszins, dan kunt u contact opnemen met de centrale cliëntenraad middels het volgende emailadres: centralecliëntenraad@zorggroepcharim.nl of telefoonnummer 06-30945353 (Manuele van Nieuwamerongen, ambtelijk secretaris CCR).